

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekonomi merupakan ilmu tentang perilaku dan tindakan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya yang bervariasi dan berkembang dengan sumber daya yang ada melalui pilihan-pilihan kegiatan produksi, konsumsi dan atau distribusi. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya, manusia membutuhkan beberapa jasa untuk mendukung perkembangan kualitas sumber daya tersebut. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan manusia dalam meningkatkan kualitas tersebut adalah jasa pelayanan keuangan. Jasa Keuangan merupakan istilah yang sering digunakan untuk menunjukan jenis jasa yang diberikan atau disediakan oleh industri lembaga keuangan. Industri lembaga keuangan yang dimaksud misalnya Bank, perusahaan asuransi, sekuritas, perusahaan pembiayaan konsumen, dan perusahaan kartu kredit.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi peranan penting di dalam perkembangan perekonomian suatu negara. Bank juga merupakan salah satu sistem keuangan yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana atau yang biasa disebut *Financial Intermediary*. Kegiatan bank harus sesuai dengan perkembangan ekonomi dalam skala makro dan mikro. Hasil mobilitas masyarakat dialokasikan ke berbagai ragam sektor ekonomi dan keseluruhan area membutuhkan secara tepat dan cepat. Untuk meningkatkan mobilitas dana masyarakat yang selama ini belum terlayani

oleh sistem perbankan konvensional dan juga untuk mengalokasikan kebutuhan terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, maka tahun 1998 bank syariah secara resmi dikenalkan kepada masyarakat. Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip Islam, dimana tatacara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan al-Qur`an dan al-Hadist yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalah secara islam.<sup>1</sup>

Kepuasan pelanggan terutama terletak pada kualitas pelayanan atau kualitas dari sebuah produk dalam bentuk kemasan atau lainnya. Feigenbaum menyatakan bahwa kualitas sepenuhnya terletak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebaiknya sering dilakukan perubahan, peningkatan dan perkembangan yang lebih baik sesuai kebutuhan sesuai dengan zaman yang sedang berlangsung pada kalangan konsumen saat ini. Hal tersebut karena kualitas pelayanan merupakan fokus utama dalam suatu perusahaan. Sehingga perusahaan dapat memenuhi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Baik atau buruknya sebuah perusahaan tergantung pada kualitas pelayanan atau produknya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup> Berdasarkan perkembangan era saat ini, persaingan dalam dunia bisnis yang ketat seperti sekarang ini

---

<sup>1</sup> Karmaen Perwataatmadja, M.Syafi'I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992) cet. 1 hal. 1.

<sup>2</sup> Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Pondok Cabe Pemulang : Bimapura Aksara Publisher kelompok Karisma Publishing 2011) hal. 27

menjadikan kepuasan konsumen dalam hal yang utama, dimana konsumen diibaratkan sebagai seorang raja yang harus dilayani. Namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada konsumen. Memuaskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara adil atau seimbang yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang atau tidak ada pihak yang dirugikan. Tuntutan masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dan pemerintah mengenai hak-hak konsumen, juga semakin kompleksnya kegiatan bisnis serta terjadinya ledakan data dan informasi, berimplikasi kepada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja pemberi jasa yaitu pegawai bank.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam membunuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Dalam perbankan masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini, bank syariah khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi belandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.<sup>4</sup>

Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha,

---

<sup>3</sup> Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta : Graha Ilmu : 2010)

<sup>4</sup> Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta : Kencana 2009), hal 25

serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.<sup>5</sup> Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, para pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh sebab itu dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *Frontliner*. *Frontliner* merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan customer atau nasabah. Berdasarkan hal tersebut para *Frontliner* wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan yang baik dimata customer atau nasabah.

*Frontliner* menjadi pedoman baku standar pelayanan dalam bekerja, sehingga seluruh karyawan *Frontliner* harus memiliki komitmen dalam menetapkan standar layanan yang ada, sehingga dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika bertransaksi disebuah bank. Karena baik buruknya pelayanan *Frontliner* kepada nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah bank.. Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena nasabah merupakan penilai terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.

Pada Bank BTN Syariah cabang Malang peranan *Frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah

---

<sup>5</sup> Republik Indonesia, Undang-undang RI no.21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah yang terdiri dari *Customer Service*, *teller*, dan *Security*. Bank BTN Syariah cabang malang adalah suatu perusahaan jasa yang mengedepankan pelayanan kepada nasabah dalam setiap operasionalnya, petugas *Frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap nasabah. Agar *Frontliner* dapat memberikan pelayanan yang baik pada nasabah, makapada bagian *teller*, *Customer Service* maupun *Security* harus mengenal karakteristik nasabahnya dengan baik. *Frontliner* harus mendekati nasabah yang memiliki berbagai macam tipe karakteristik dengan metode yang berbeda sesuai dengan karakteristik nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengalaman peneliti pada tahun 2017 tentang bagaimana cara kerja *Frontliner* pada Bank BTN Syariah, dimana peneliti berperan sebagai nasabah untuk melakukan pengujian terhadap keahlian *Frontliner* dalam melakukan penjelasan produk-produk bank BTN Syariah cabang malang yang disampaikan kepada Branch Manager Bank BTN Syariah cabang malang sebagai bahan evaluasi *Frontliner*. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat beberapa pelayanan *Frontliner* di Bank BTN Syariah cabang malang terkadang kurang begitu maksimal, hal tersebut juga disetujui dengan Branch Manager bank setempat.

---

<sup>6</sup> J. Suorapto, *Etika dan Karakteristik Nasabah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), hal 15

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang diatas peneliti melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONTLINER* BANK SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI DI BANK BTN SYARIAH CABANG MALANG).” Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

“Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah cabang Malang?”

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

“Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah cabang Malang.”

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

### **a. Bagi peneliti**

Penelitian skripsi ini dapat memberi pengetahuan baru bagi peneliti tentang informasi keseluruhan pelayanan yang diterapkan pada Bank BTN Syariah cabang Malang.

b. Bagi Bank BTN Syariah cabang Malang diharapkan dapat memberikan masukan, ide dan sumber informasi bagi pihak Bank BTN Syariah cabang Malang dalam meningkatkan pelayanan *Frontliner* agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya serta untuk mempertahankan pelayanan yang menguntungkan di masa kini dan di masa yang akan datang.

c. Bagi akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang pelayanan jasa dan untuk memberikan pelajaran berharga bagi mahasiswa sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai dunia kerja.

### **1.5 BATASAN ISTILAH**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka peneliti memandang penelitian yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, peneliti membatasi diri hanya berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Frontliner* Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah.” Keputusan nasabah dipilih karena untuk peningkatan Bank Syariah di masa mendatangnya agar lebih bisa maju dan dapat bersaing.